
zenHR
كل ما تحتاج معرفته
عن **الذكاء العاطفي**
في مكان العمل
zenhr.com

الموظفون هم جوهر أي شركة وأساس نجاحها، لذلك تهتم الشركات بشكل كبير باختيار مرشحين مؤهلين يتمتعون بقدر عالي من المهارات والخبرات، إلا أن الدراسات الحديثة أثبتت أن هناك عامل أهم من المهارات والخبرات السابقة ويؤثر بشكل مباشر على نجاح الشخص في مكان عمله وهو الذكاء العاطفي.

ما هو الذكاء العاطفي؟

يعرّف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الشخص على إدراك وفهم وإدارة مشاعره وأحساسيه، بالإضافة لقدرته على إدراك وفهم مشاعر من حوله. يتمحور الذكاء العاطفي حول 4 عناصر أساسية وهي:

1. **الوعي الذاتي**: قدرة الشخص على إدراك وفهم مشاعره وتأثيرها على من حوله.
2. **الإدارة الذاتية**: قدرة الشخص على التحكّم بمشاعره وإدارتها بشكل صحيح في المواقف المختلفة.
3. **الوعي بالآخرين**: قدرة الشخص على فهم وإدراك مشاعر الآخرين وإيجاد أفضل الطرق للتعامل مع مختلف الشخصيات في مختلف الظروف.
4. **إدارة العلاقات**: قدرة الشخص على تكوين علاقات صحيّة مع الآخرين والتواصل معهم والاستجابة لمشاعرهم المختلفة.





حقائق ودراسات

تم إدراج الذكاء العاطفي من قبل المنتدى الاقتصادي العالمي **كواحد من أهم ١٠ مهارات مطلوبة للنجاح في العمل**.

أثبتت إحدى الدراسات بأن المهارات الاجتماعية والعاطفية **أكثر تأثيراً على النجاح العملي بأربعة أضعاف** من معدّل الذكاء.

أثبتت إحدى الدراسات التي اختبرت الذكاء العاطفي جنباً إلى جنب مع ٣٣ من المهارات الأخرى في مكان العمل بأن الذكاء العاطفي **هو المؤشر الأقوى للأداء**.



أهمية الذكاء العاطفي في مكان العمل

- **يرتبط الذكاء العاطفي بالأداء الوظيفي**

أظهرت الدراسات أن الموظفين الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي يحققون نتائج أفضل في العمل من أولئك الذين لديهم ذكاء عاطفي منخفض، حيث توجد روابط مباشرة بين الذكاء العاطفي وبعض السلوكيات التنظيمية مثل الأداء الوظيفي والالتزام والسلوك والعمل ضمن فريق.

- **يرتبط الذكاء العاطفي بجودة العلاقات في العمل**

للذكاء العاطفي تأثير كبير على كيفية تفاعل الموظف مع زملائه في العمل، وبناء العلاقات، وإدارة النزاعات بفعالية. يستطيع الأشخاص الأذكياء عاطفياً عزل أنفسهم عن عواطفهم في العمل حتى يتمكنوا من الرؤية بوضوح وشرح الأفكار أو المواقف بطرق تمكن الآخرين من العمل معهم للحصول على أفضل النتائج.

- **يعد الذكاء العاطفي مهارة أساسية للقيادة الناجحة**

يتعلّق الذكاء العاطفي بالوعي الذاتي والتعاطف والقدرة على إلهام الآخرين وتحفيزهم. القدرة على الرؤية بوضوح في الأوقات التي يكون فيها الآخرون مشوشين هي مفتاح القدرة على قيادة الناس، لذلك فإن موظفيك الأذكياء عاطفياً هم القادة المحتملون لشركتك.

- **الموظفون الأذكياء عاطفياً أكثر قدرة على التكيّف**

أظهرت الأبحاث أن الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي العالي غالباً ما يكونوا قادرين على التكيف بنجاح، بينما أظهر الأشخاص أصحاب الذكاء العاطفي المنخفض قدرة أقل على التعامل مع الإجهاد في العمل. يساعد الذكاء العاطفي الناس على تفسير عواطفهم بنجاح وتقييم كيفية التصرّف بطريقة إيجابية ومثمرة.

موظف ذو ذكاء عاطفي مرتفع




يتّخذ القرارات ويحل المشاكل بشكل أفضل




يحافظ على هدوئه عند العمل تحت الضغط



قادر على حل النّزاعات بمهنيّة عالية



يتحلّى بقدر أكبر من التعاطف والرحمة

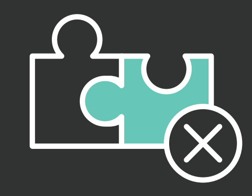


يستمع ويستجيب ويستفيد من النقد البنّاء

موظف ذو ذكاء عاطفي منخفض

يمثّل غالباً دور الضحية ويتجنّب مسؤولية تحمّل الأخطاء

سلبية وعدوانية في التواصل مع الآخرين



رفض فكرة العمل كفريق



تتغلّب مشاعره على عقلانيته في النزاعات أو عند التعرض للضغوطات



يرفض الانتقاد والرأي المختلف عن رأيه

zenHR

كيف توظّف أشخاص يتمتّعون بالذكاء العاطفي؟

- **قم بإجراء اختبار الذكاء العاطفي للموظفين قبل التوظيف**

أسهل الطرق لقياس الذكاء العاطفي للمرشحين هي الّلجوء إلى اختبارات ما قبل التوظيف للذكاء العاطفي. قم باختيار اختبار يتصّف بالصحّة والموثوقية، حيث يتيح لك هذا الاختبار قياس قدرة المرشحين والموظفين الحاليين على التعرف على مشاعرهم ومشاعر الآخرين وتقييمها وإدارتها، مما يساعدك على اتّخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلّق بالتوظف والترقية في شركتك

جرّب اختبارات ما قبل وبعد التوظيف المصممة خصيصاً لمنطقة الشرق الأوسط من Testello

- **استخدم المقابلات السلوكيّة**

تم إثبات أن المقابلات السلوكية فعالة في تقييم مستويات الذكاء العاطفي للمرشحين المحتملين. ابدأ المقابلة بجعلها محادثة غير رسمية، حيث سيسمح لك ذلك بالحصول على إجابات حقيقية من المرشح. اطرح على مرشحك سؤالاً حول موقف افتراضي ولاحظ كيف يتفاعل. استفسر عن التحديات السابقة وكيف كانت ردة فعله عليها من أجل تقييم الإجراءات والسلوكيات الفعلية

- **لا تنسَ أهمية المراجع والمحيلون**

المحيل، وهو الموظّف الذيم قام بالتوصية بتوظيف هذا المرشح، يعرف طبيعة العمل في الشركة وثقافتها وقيمها والأخلاقيات المتبنّاة داخلها، لذلك من المرجّح أن يحيل موظفيك الحاليين مرشحين مناسبين للوظيفة ولثقافة الشركة. كما ويمكن أن تساعدك أيضاً المراجع في توظيف مرّشحين يتمتّعون بذكاء عاطفي عالي، حيث يمكنك التواصل مع المراجع لتزويدك بمعلومات حول كيفية تصرف المرشح في وظيفته السابقة في المواقف المختلفة



تكنولوجيا ذكية لأتمتة إدارة الموارد البشرية

---

sales@zenhr.com

KSA +966 54 259 6566
UAE +971 50 804 0218
Jordan +962 6 577 7500

أطلب عرض توضيحي

zenhr.com